

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN

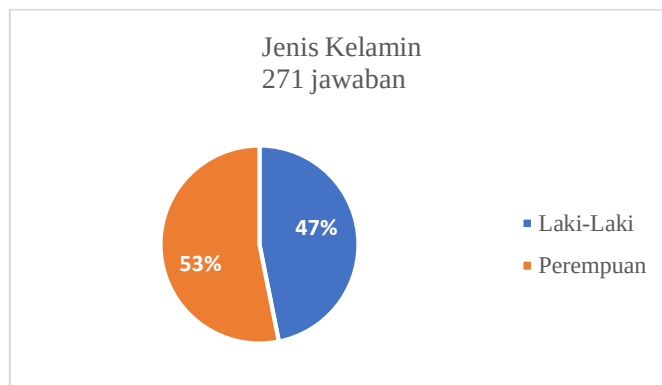
Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarkan mulai tanggal 24 Desember 2024 hingga selesai. Kuesioner ini berisi 18 pertanyaan yang diberikan kepada para responden. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Allo Bank yang berada di wilayah Jambi, dengan total sebanyak 271 orang.

1. Jenis kelamin

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner yang telah disebarkan, diperoleh data responden berdasarkan jenis kelamin yang ditampilkan pada tabel 5.1 berikut.

Tabel 5.1 Data Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentasi
1	Laki-Laki	127	47%
2	Perempuan	144	53%
TOTAL		182	271



Gambar 5.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

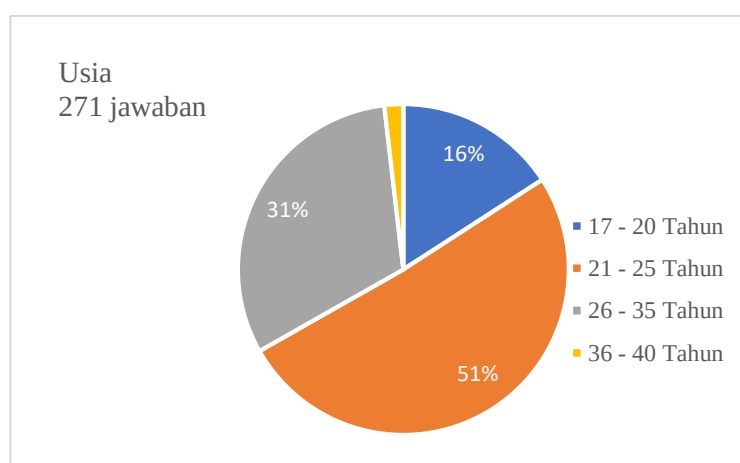
Tabel 5.1 menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 127 orang, setara dengan 47%, sementara responden perempuan berjumlah 144 orang, atau 53%. Data ini mengindikasikan bahwa pengguna aplikasi Allo Bank di wilayah Jambi lebih didominasi oleh perempuan dibandingkan laki-laki. Perbedaan jumlah responden ini dapat memberikan gambaran mengenai preferensi dan kecenderungan penggunaan aplikasi berdasarkan jenis kelamin. Hal ini juga dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan strategi pemasaran dan peningkatan layanan aplikasi sesuai dengan karakteristik penggunanya.

2. Usia

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang telah disebar, didapatkan informasi mengenai responden berdasarkan usia, seperti yang ditampilkan pada tabel 5.2 berikut.

Tabel 5.2 Data Kuesioner Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	17 - 20 Tahun	43	16%
2	21 - 25 Tahun	138	51%
3	26 - 35 Tahun	85	31%
4	36 - 40 Tahun	5	2%
TOTAL		271	100%



Gambar 5.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia

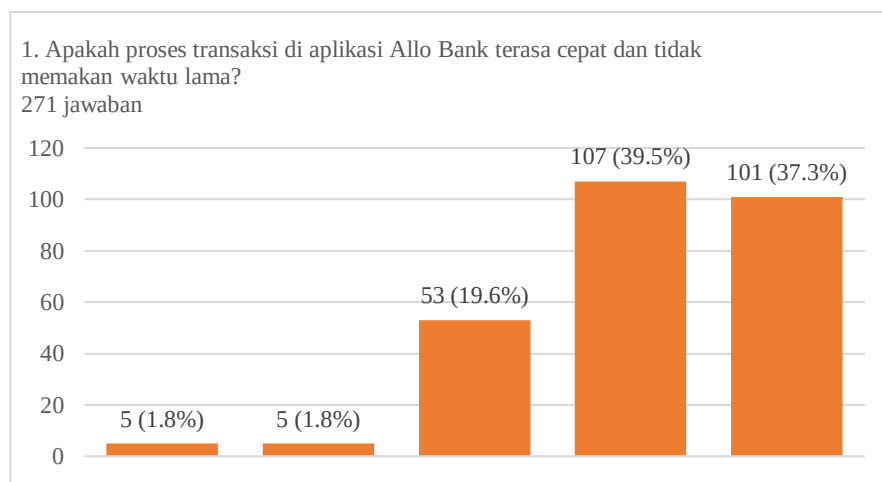
Tabel 5.2 di atas menggambarkan distribusi usia responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian. Responden berusia 17–20 tahun sebanyak 43 orang dengan persentase 16%, usia 21–25 tahun sebanyak 138 orang dengan persentase 51%, usia 26–35 tahun sebanyak 85 orang dengan persentase 31%, dan usia 36–40 tahun sebanyak 5 orang dengan persentase 2%. Data ini menunjukkan bahwa kelompok usia 21–25 tahun merupakan yang paling dominan dalam memberikan respons pada penelitian ini. Dominasi kelompok usia ini dapat mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna aplikasi Allo Bank di

wilayah Jambi berasal dari kalangan muda, yang kemungkinan besar lebih aktif dalam memanfaatkan layanan digital perbankan.

5.2 HASIL UJI DATA RESPONDEN

5.2.1 Hasil Perhitungan Variabel *Efficiency*

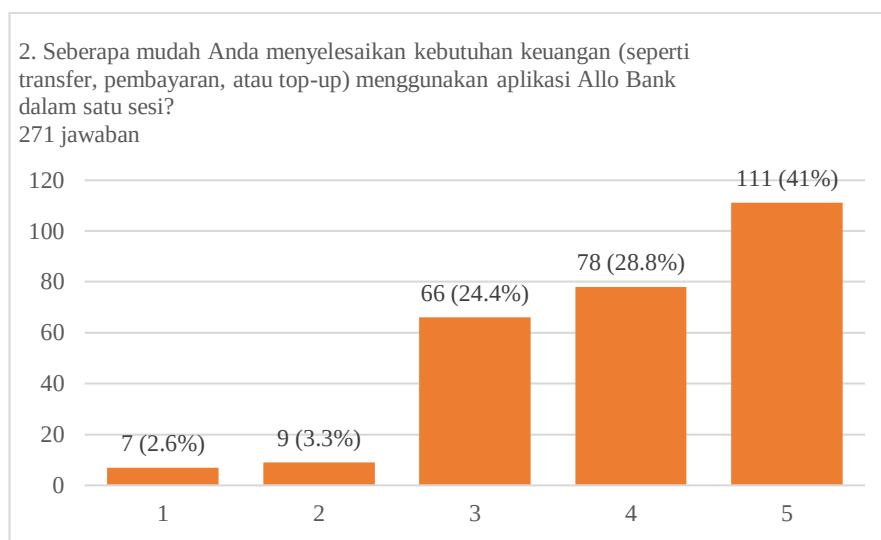
Pada variabel ini mencakup 3 pertanyaan yang berhubungan dengan *content* atau isi yang terdapat dalam aplikasi Allo Bank. Hasil perhitungan pertanyaan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 5.3 Hasil Perhitungan X1.1 *Efficiency*

Berdasarkan Gambar 5.3, dapat disimpulkan bahwa pada pertanyaan X1.1, sebanyak 37,3% responden memilih jawaban Sangat Setuju, 39,5% memilih Setuju, 19,6% memilih Netral, 1,8% memilih Tidak Setuju, dan 1,8% memilih Sangat Tidak Setuju. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan jawaban Setuju terhadap pertanyaan tersebut. Persentase jawaban yang tinggi pada kategori Setuju dan Sangat Setuju mengindikasikan bahwa

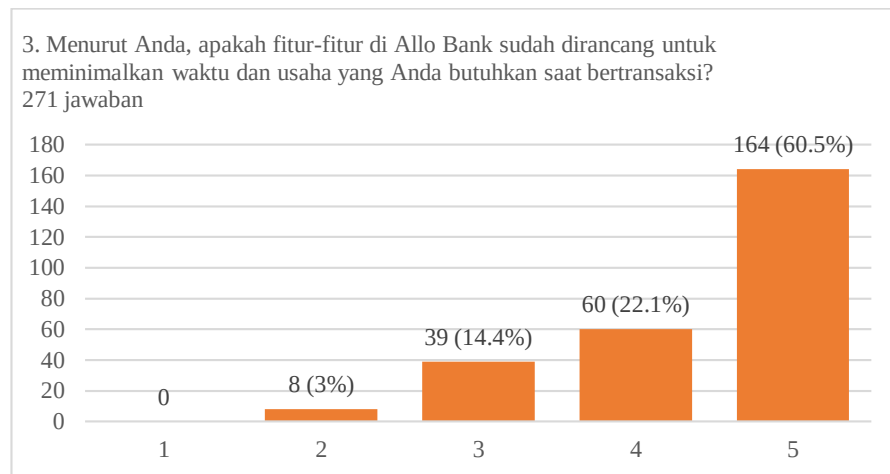
sebagian besar responden memiliki pandangan positif terhadap aspek yang ditanyakan. Sementara itu, persentase yang sangat kecil pada kategori Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju menunjukkan bahwa hanya sedikit responden yang memiliki opini berlawanan terhadap pertanyaan tersebut.



Gambar 5.4 Hasil Perhitungan X1.2 *Efficiensy*

Berdasarkan Gambar 5.4, dapat disimpulkan bahwa untuk pertanyaan X1.2, sebanyak 41% responden memilih Sangat Setuju, 28,8% memilih Setuju, 24,4% memilih Netral, 3,3% memilih Tidak Setuju, dan 2,6% responden memilih Sangat Tidak Setuju. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan jawaban Sangat Setuju terhadap pertanyaan tersebut. Persentase yang tinggi pada kategori Sangat Setuju dan Setuju mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif terhadap aspek yang ditanyakan. Sementara itu, jumlah responden yang memilih Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju

Setuju relatif kecil, menunjukkan bahwa hanya sedikit yang memiliki pandangan berlawanan terhadap pertanyaan tersebut.

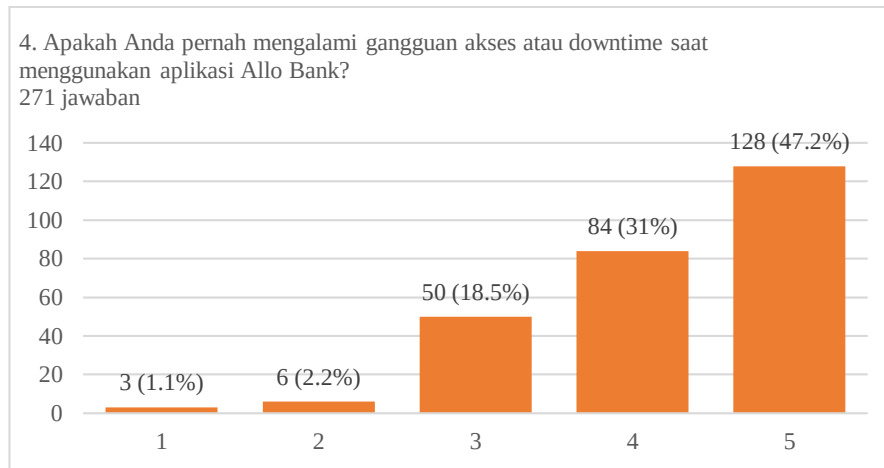


Gambar 5.5 Hasil Perhitungan X1.3 *Efficiency*

Berdasarkan Gambar 5.5, dapat disimpulkan bahwa untuk pertanyaan X1.3, sebanyak 60,5% responden memilih Sangat Setuju, 22,1% memilih Setuju, 14,4% memilih Netral, 3% memilih Tidak Setuju, dan tidak ada responden yang memilih Sangat Tidak Setuju. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan jawaban Sangat Setuju terhadap pertanyaan tersebut. Persentase yang dominan pada kategori Sangat Setuju mencerminkan tingkat penerimaan yang sangat tinggi terhadap aspek yang ditanyakan. Sementara itu, rendahnya persentase pada kategori Tidak Setuju dan ketiadaan responden yang memilih Sangat Tidak Setuju mengindikasikan bahwa hampir semua responden memiliki persepsi positif terhadap pertanyaan tersebut.

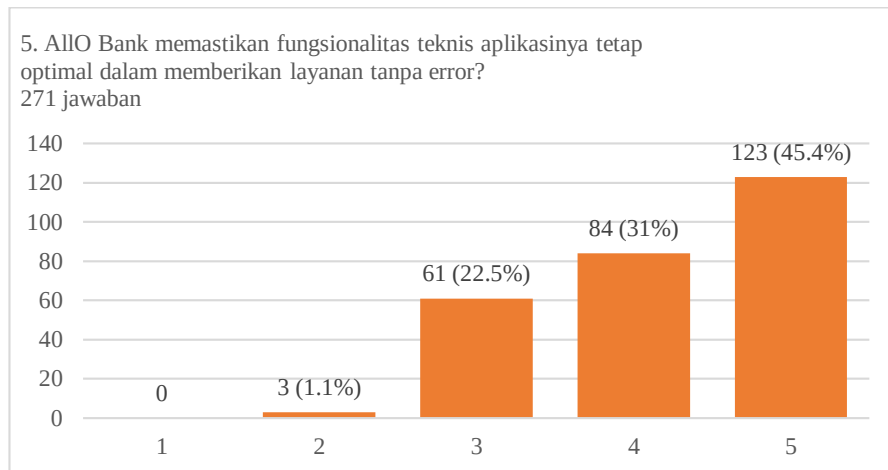
5.2.2 Hasil Perhitungan Variabel *System Availability*

Pada variabel ini mencakup 3 pertanyaan yang berhubungan dengan *content* atau isi yang terdapat dalam aplikasi Allo Bank. Hasil perhitungan pertanyaan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



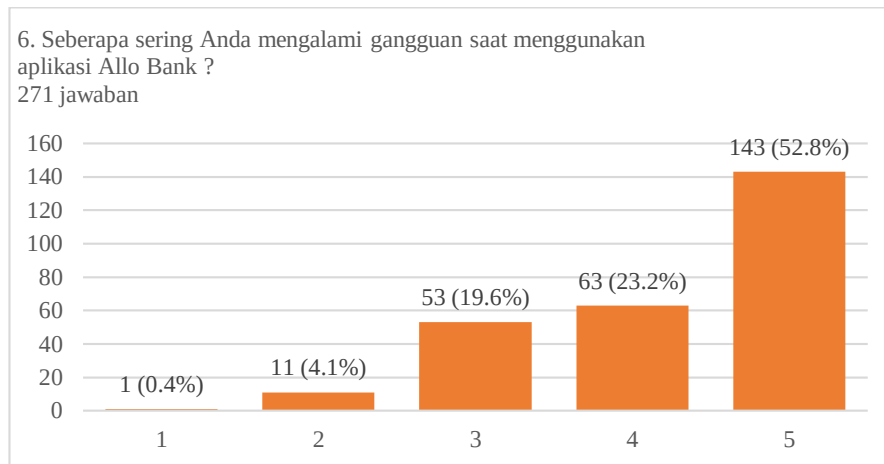
Gambar 5.6 Hasil Perhitungan X2.1 *System Availability*

Berdasarkan Gambar 5.6, dapat disimpulkan bahwa untuk pertanyaan X2.1, sebanyak 47,2% responden memilih Sangat Setuju, 31% memilih Setuju, 18,5% memilih Netral, 2,2% memilih Tidak Setuju, dan 1,1% responden memilih Sangat Tidak Setuju. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan jawaban Sangat Setuju terhadap pertanyaan tersebut. Tingginya persentase pada kategori Sangat Setuju dan Setuju mencerminkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif terhadap aspek yang ditanyakan. Sementara itu, rendahnya persentase pada kategori Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju menunjukkan bahwa hanya sedikit responden yang memiliki pandangan berlawanan terhadap pertanyaan tersebut.



Gambar 5.7 Hasil Perhitungan X2.2 System Availability

Berdasarkan Gambar 5.7, dapat disimpulkan bahwa untuk pertanyaan X2.2, sebanyak 45,5% responden memilih Sangat Setuju, 31% memilih Setuju, 22,5% memilih Netral, 1,1% memilih Tidak Setuju, dan tidak ada responden yang memilih Sangat Tidak Setuju. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan jawaban Sangat Setuju terhadap pertanyaan tersebut. Persentase yang tinggi pada kategori Sangat Setuju dan Setuju mencerminkan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan positif terhadap aspek yang ditanyakan. Sementara itu, rendahnya persentase pada kategori Tidak Setuju serta ketiadaan responden yang memilih Sangat Tidak Setuju menunjukkan bahwa hampir semua responden memiliki persepsi yang cenderung mendukung pertanyaan tersebut.

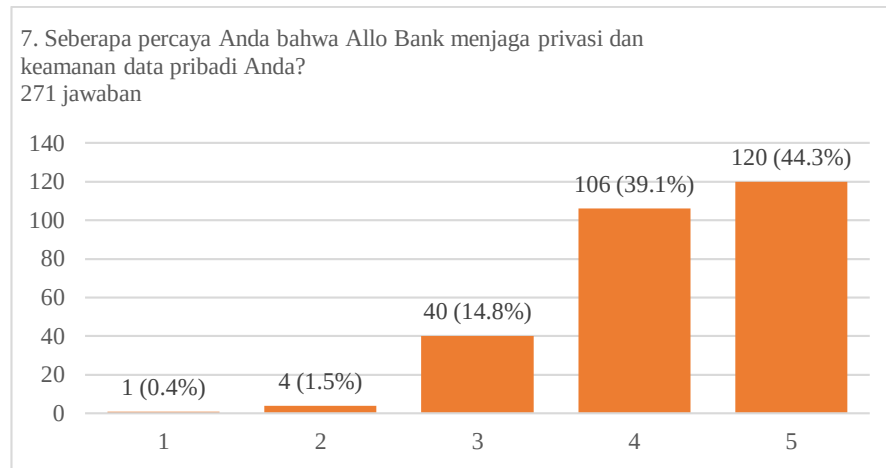


Gambar 5.8 Hasil Perhitungan X2.3 System Availability

Berdasarkan Gambar 5.8, dapat disimpulkan bahwa untuk pertanyaan X2.3, sebanyak 52,8% responden memilih Sangat Setuju, 23,2% memilih Setuju, 19,6% memilih Netral, 4,1% memilih Tidak Setuju, dan 0,4% responden memilih Sangat Tidak Setuju. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan jawaban Sangat Setuju terhadap pertanyaan tersebut. Persentase yang dominan pada kategori Sangat Setuju dan Setuju mencerminkan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan positif terhadap aspek yang ditanyakan. Sementara itu, meskipun terdapat sebagian kecil responden yang memilih Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju, jumlahnya relatif rendah, menunjukkan bahwa hanya sedikit responden yang memiliki opini berlawanan terhadap pertanyaan tersebut.

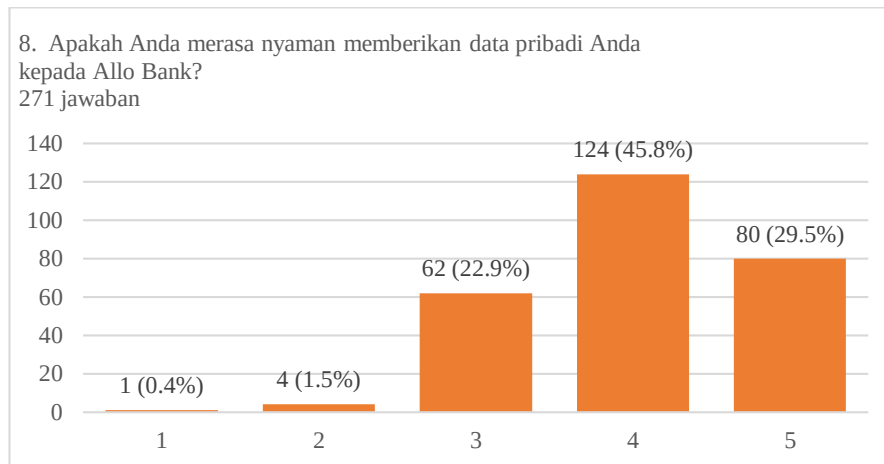
5.2.3 Hasil Perhitungan Variabel *Privacy*

Pada variabel ini mencakup 3 pertanyaan yang berhubungan dengan *content* atau isi yang terdapat dalam aplikasi Allo Bank. Hasil perhitungan pertanyaan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



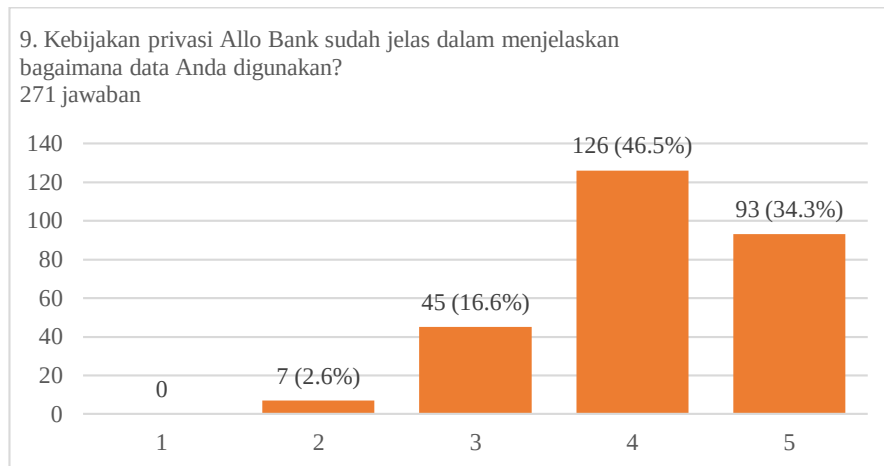
Gambar 5.9 Hasil Perhitungan X3.1 *Privacy*

Berdasarkan Gambar 5.9, dapat disimpulkan bahwa untuk pertanyaan X3.1, sebanyak 44,3% responden memilih Sangat Setuju, 39,1% memilih Setuju, 14,8% memilih Netral, 1,5% memilih Tidak Setuju, dan 0,4% responden memilih Sangat Tidak Setuju. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan jawaban Sangat Setuju terhadap pertanyaan tersebut. Persentase yang tinggi pada kategori Sangat Setuju dan Setuju mencerminkan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan positif terhadap aspek yang ditanyakan. Sementara itu, rendahnya persentase pada kategori Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju menunjukkan bahwa hanya sedikit responden yang memiliki pendapat berbeda atau kurang setuju dengan pertanyaan tersebut.



Gambar 5.10 Hasil Perhitungan X3.2 Privacy

Berdasarkan Gambar 5.10, dapat disimpulkan bahwa untuk pertanyaan X3.2, sebanyak 29,5% responden memilih Sangat Setuju, 45,8% memilih Setuju, 22,9% memilih Netral, 1,5% memilih Tidak Setuju, dan 0,4% responden memilih Sangat Tidak Setuju. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan jawaban Setuju terhadap pertanyaan tersebut. Tingginya persentase pada kategori Setuju dan Sangat Setuju mencerminkan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan positif terhadap aspek yang ditanyakan. Sementara itu, persentase responden yang memilih Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju tergolong sangat rendah, menunjukkan bahwa hanya sedikit responden yang memiliki opini berlawanan terhadap pertanyaan tersebut.

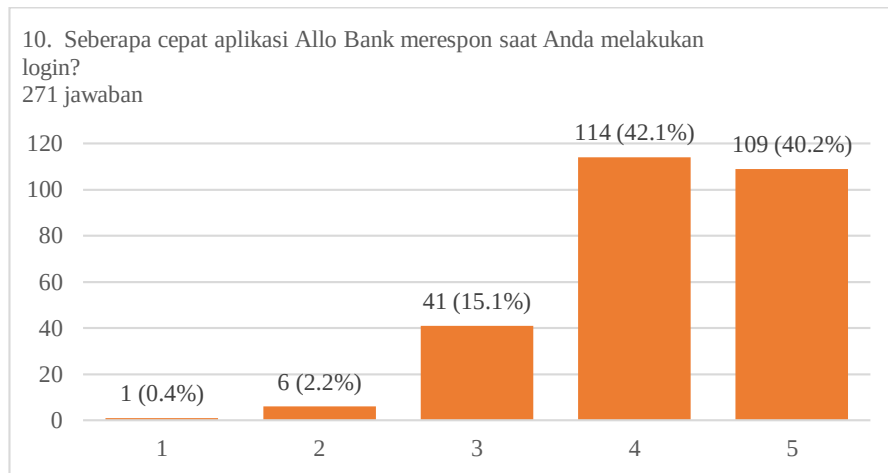


Gambar 5.11 Hasil Perhitungan X3.3 *Privacy*

Berdasarkan Gambar 5.11, dapat disimpulkan bahwa untuk pertanyaan X3.3, sebanyak 34,3% responden memilih Sangat Setuju, 46,5% memilih Setuju, 16,6% memilih Netral, 2,6% memilih Tidak Setuju, dan tidak ada responden yang memilih Sangat Tidak Setuju. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan jawaban Setuju terhadap pertanyaan tersebut. Persentase yang tinggi pada kategori Setuju dan Sangat Setuju mencerminkan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan positif terhadap aspek yang ditanyakan. Sementara itu, rendahnya persentase pada kategori Tidak Setuju serta ketiadaan responden yang memilih Sangat Tidak Setuju menunjukkan bahwa hanya sedikit responden yang memiliki opini berbeda terhadap pertanyaan tersebut.

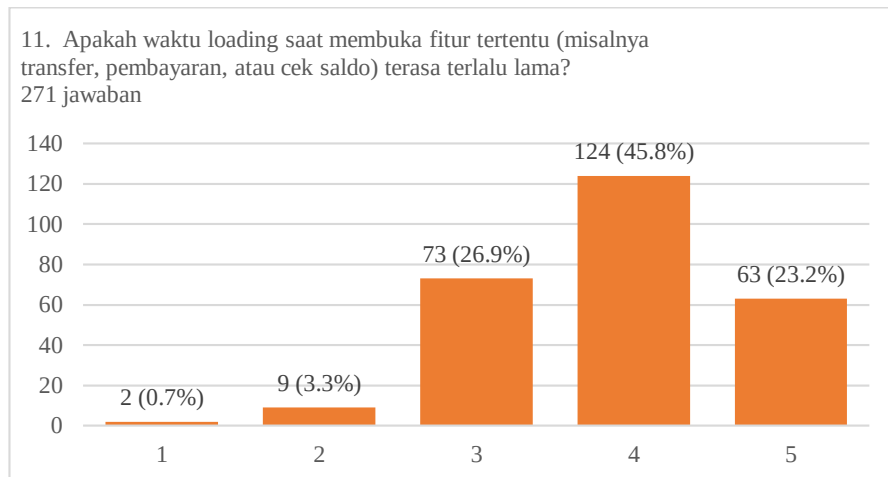
5.2.4 Hasil Perhitungan Variabel *Responsiveness*

Pada variabel ini mencakup 3 pertanyaan yang berhubungan dengan *content* atau isi yang terdapat dalam aplikasi Allo Bank. Hasil perhitungan pertanyaan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



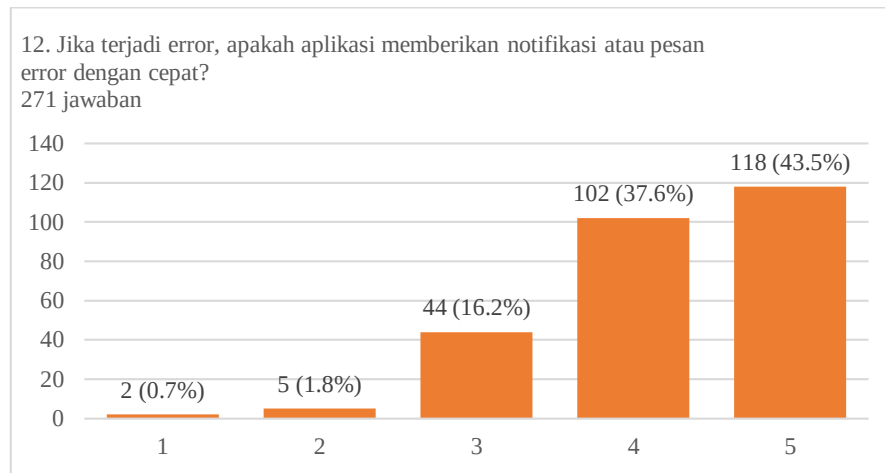
Gambar 5.12 Hasil Perhitungan X4.1 *Responsiviness*

Berdasarkan Gambar 5.12, dapat disimpulkan bahwa untuk pertanyaan X4.1, sebanyak 40,2% responden memilih Sangat Setuju, 42,1% memilih Setuju, 15,1% memilih Netral, 2,2% memilih Tidak Setuju, dan 0,4% responden memilih Sangat Tidak Setuju. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan jawaban Setuju terhadap pertanyaan tersebut. Tingginya persentase pada kategori Setuju dan Sangat Setuju mencerminkan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan positif terhadap aspek yang ditanyakan. Sementara itu, rendahnya persentase pada kategori Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju menunjukkan bahwa hanya sedikit responden yang memiliki opini berbeda atau kurang setuju dengan pertanyaan tersebut.



Gambar 5.13 Hasil Perhitungan X4.2 *Responsiveness*

Berdasarkan Gambar 5.13, dapat disimpulkan bahwa untuk pertanyaan X4.2, sebanyak 23,3% responden memilih Sangat Setuju, 45,8% memilih Setuju, 26,9% memilih Netral, 3,3% memilih Tidak Setuju, dan 0,7% responden memilih Sangat Tidak Setuju. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan jawaban Setuju terhadap pertanyaan tersebut. Persentase tinggi pada kategori Setuju dan Sangat Setuju mencerminkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif terhadap aspek yang ditanyakan. Sementara itu, meskipun terdapat sebagian kecil responden yang memilih Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju, jumlahnya tetap rendah, menunjukkan bahwa hanya sedikit responden yang memiliki pandangan berbeda terhadap pertanyaan tersebut.

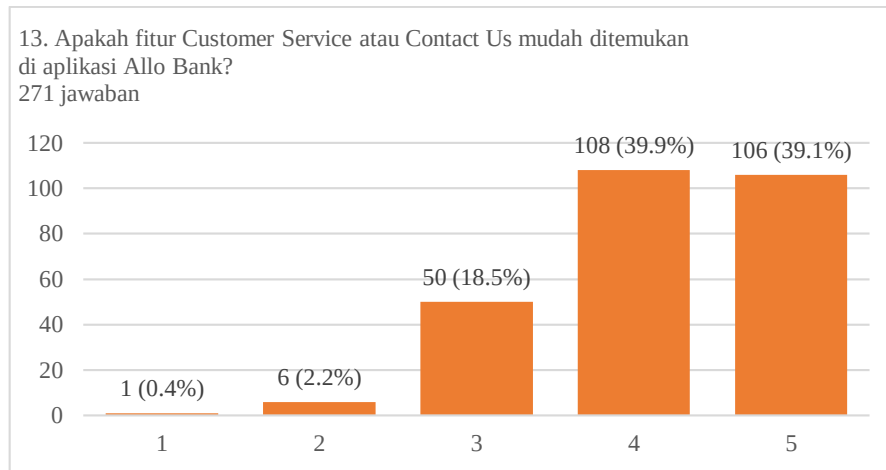


Gambar 5.14 Hasil Perhitungan X4.3 Responsiveness

Berdasarkan Gambar 5.14, dapat disimpulkan bahwa untuk pertanyaan X4.3, sebanyak 43,5% responden memilih Sangat Setuju, 37,6% memilih Setuju, 16,2% memilih Netral, 1,8% memilih Tidak Setuju, dan 0,7% responden memilih Sangat Tidak Setuju. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan jawaban Sangat Setuju terhadap pertanyaan tersebut. Tingginya persentase pada kategori Sangat Setuju dan Setuju mencerminkan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan positif terhadap aspek yang ditanyakan. Sementara itu, rendahnya persentase pada kategori Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju menunjukkan bahwa hanya sedikit responden yang memiliki opini berbeda atau kurang setuju terhadap pertanyaan tersebut.

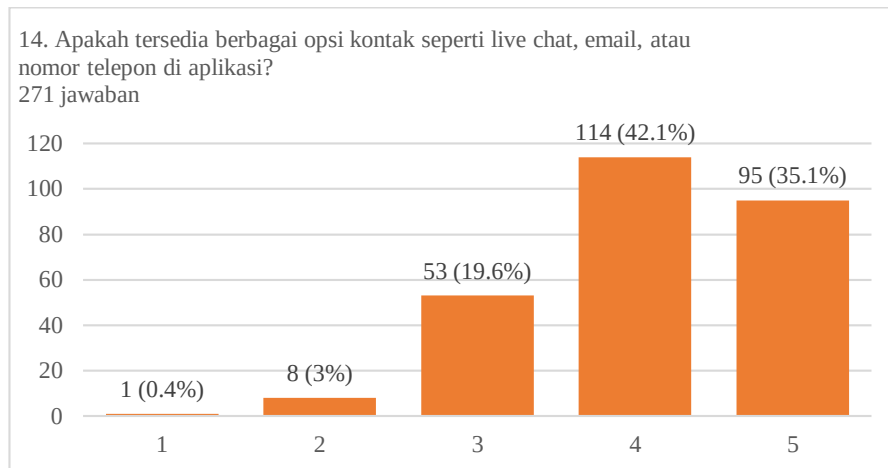
5.2.5 Hasil Perhitungan Variabel *Contact*

Pada variabel ini mencakup 3 pertanyaan yang berhubungan dengan *content* atau isi yang terdapat dalam aplikasi Allo Bank. Hasil perhitungan pertanyaan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



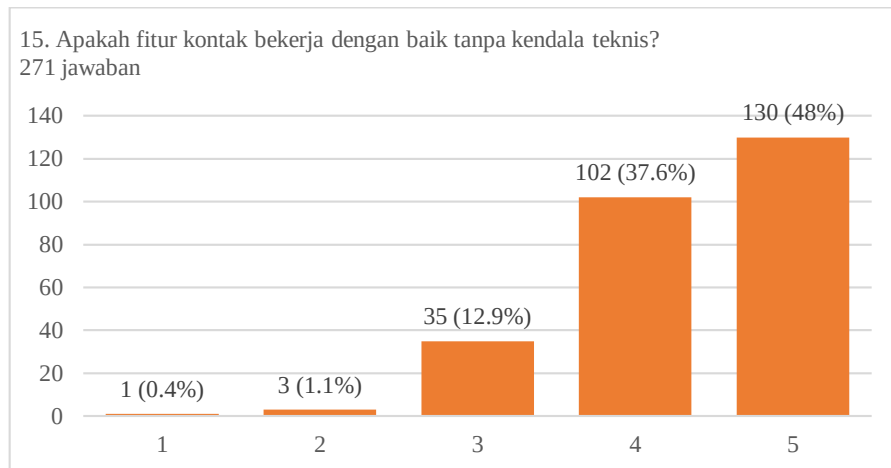
Gambar 5.15 Hasil Perhitungan X5.1 *Contact*

Berdasarkan Gambar 5.15, dapat disimpulkan bahwa untuk pertanyaan X5.1, sebanyak 39,1% responden memilih Sangat Setuju, 39,9% memilih Setuju, 18,5% memilih Netral, 2,2% memilih Tidak Setuju, dan 0,4% responden memilih Sangat Tidak Setuju. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan jawaban Setuju terhadap pertanyaan tersebut. Persentase tinggi pada kategori Setuju dan Sangat Setuju mencerminkan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan positif terhadap aspek yang ditanyakan. Sementara itu, rendahnya persentase pada kategori Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju menunjukkan bahwa hanya sedikit responden yang memiliki opini berbeda atau kurang setuju terhadap pertanyaan tersebut.



Gambar 5.16 Hasil Perhitungan X5.2 Contact

Berdasarkan Gambar 5.16, dapat disimpulkan bahwa untuk pertanyaan X5.2, sebanyak 35,1% responden memilih Sangat Setuju, 42,1% memilih Setuju, 19,6% memilih Netral, 3% memilih Tidak Setuju, dan 0,4% responden memilih Sangat Tidak Setuju. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan jawaban Setuju terhadap pertanyaan tersebut. Persentase tinggi pada kategori Setuju dan Sangat Setuju mencerminkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif terhadap aspek yang ditanyakan. Sementara itu, meskipun terdapat sebagian kecil responden yang memilih Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju, jumlahnya relatif rendah, menunjukkan bahwa hanya sedikit responden yang memiliki pandangan berbeda terhadap pertanyaan tersebut.

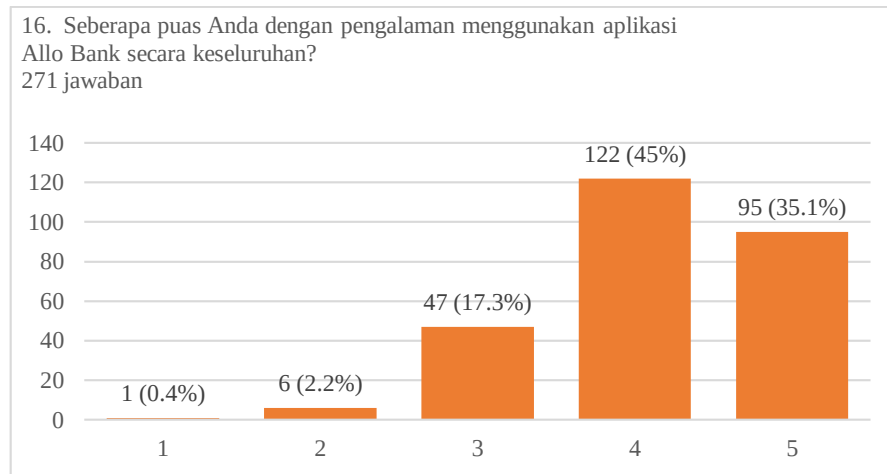


Gambar 5.17 Hasil Perhitungan X5.3 Contact

Berdasarkan Gambar 5.17, dapat disimpulkan bahwa untuk pertanyaan X5.3, sebanyak 48% responden memilih Sangat Setuju, 37,6% memilih Setuju, 12,9% memilih Netral, 1,1% memilih Tidak Setuju, dan 0,4% responden memilih Sangat Tidak Setuju. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan jawaban Sangat Setuju terhadap pertanyaan tersebut. Tingginya persentase pada kategori Sangat Setuju dan Setuju mencerminkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif terhadap aspek yang ditanyakan. Sementara itu, rendahnya persentase pada kategori Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju menunjukkan bahwa hanya sedikit responden yang memiliki pandangan berbeda atau kurang setuju terhadap pertanyaan tersebut.

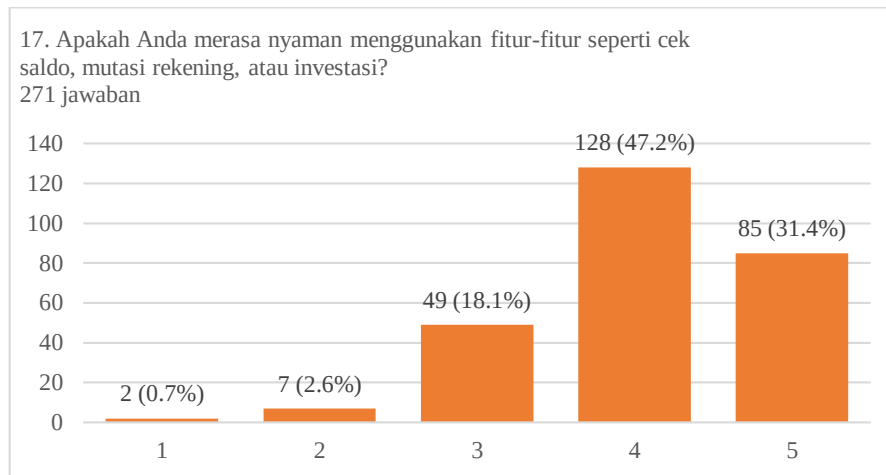
5.2.6 Hasil Perhitungan Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Pada variabel ini mencakup 3 pertanyaan yang berhubungan dengan *content* atau isi yang terdapat dalam aplikasi Allo Bank. Hasil perhitungan pertanyaan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



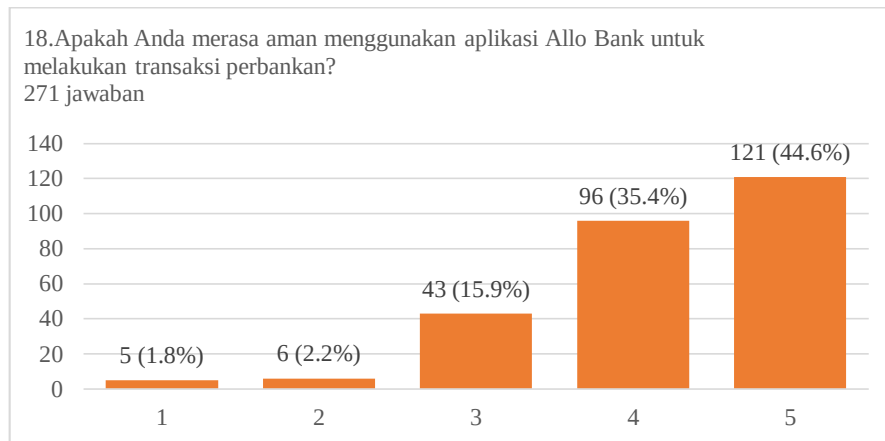
Gambar 5.18 Hasil Perhitungan Y1.1 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berdasarkan Gambar 5.18, dapat disimpulkan bahwa untuk pertanyaan Y1.1, sebanyak 35,1% responden memilih Sangat Setuju, 45% memilih Setuju, 17,3% memilih Netral, 2,2% memilih Tidak Setuju, dan 0,4% responden memilih Sangat Tidak Setuju. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan jawaban Setuju terhadap pertanyaan tersebut. Persentase tinggi pada kategori Setuju dan Sangat Setuju mencerminkan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan positif terhadap aspek yang ditanyakan. Sementara itu, meskipun terdapat sebagian kecil responden yang memilih Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju, jumlahnya relatif rendah, menunjukkan bahwa hanya sedikit responden yang memiliki pendapat berbeda atau kurang setuju terhadap pertanyaan tersebut.



Gambar 5.19 Hasil Perhitungan Y1.2 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berdasarkan Gambar 5.19, dapat disimpulkan bahwa untuk pertanyaan Y1.2, sebanyak 31,4% responden memilih Sangat Setuju, 47,2% memilih Setuju, 18,1% memilih Netral, 2,6% memilih Tidak Setuju, dan 0,7% responden memilih Sangat Tidak Setuju. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan jawaban Setuju terhadap pertanyaan tersebut. Persentase tinggi pada kategori Setuju dan Sangat Setuju mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan positif terhadap aspek yang ditanyakan. Sementara itu, rendahnya persentase pada kategori Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju menunjukkan bahwa hanya sedikit responden yang memiliki pendapat berbeda atau kurang setuju terhadap pertanyaan tersebut.



Gambar 5.20 Hasil Perhitungan Y1.3 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berdasarkan Gambar 5.20, dapat disimpulkan bahwa untuk pertanyaan Y1.3, sebanyak 44,6% responden memilih Sangat Setuju, 35,4% memilih Setuju, 15,9% memilih Netral, 2,2% memilih Tidak Setuju, dan 1,8% responden memilih Sangat Tidak Setuju. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan jawaban Sangat Setuju terhadap pertanyaan tersebut. Tingginya persentase pada kategori Sangat Setuju dan Setuju mencerminkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif terhadap aspek yang ditanyakan. Sementara itu, meskipun terdapat responden yang memilih Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju, jumlahnya relatif kecil, menunjukkan bahwa hanya sedikit responden yang memiliki pandangan berbeda atau kurang setuju terhadap pertanyaan tersebut.

5.3 TAHAP ANALISIS

5.3.1 Uji Validitas

Model pengukuran atau *outer model* digunakan untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen. Model ini bertujuan memastikan bahwa

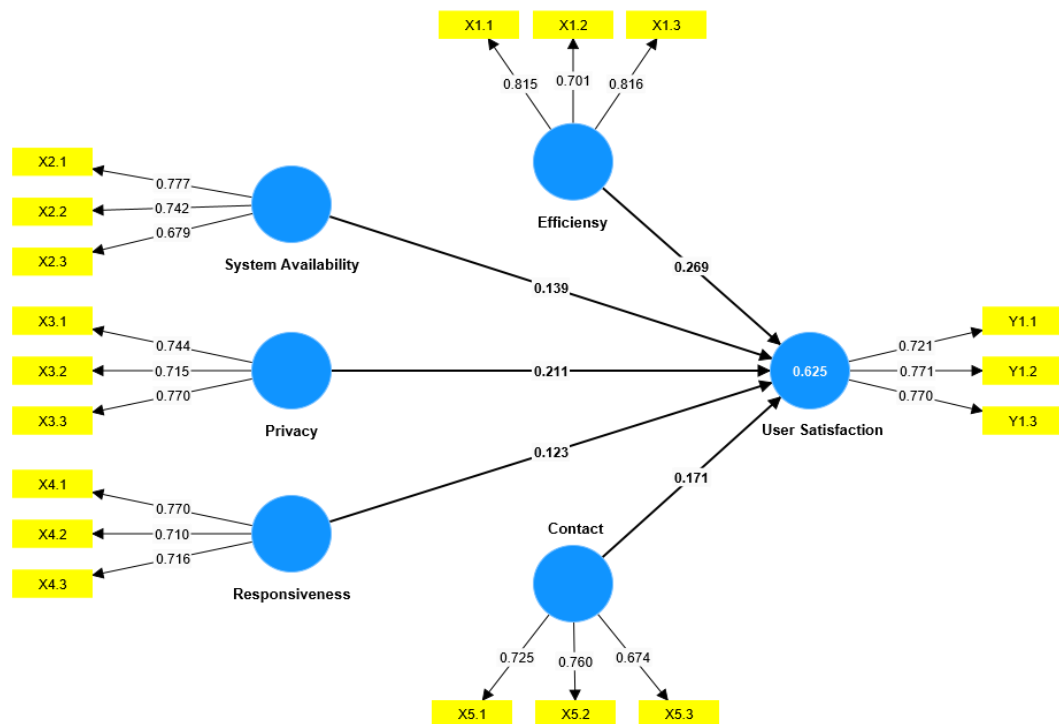
instrumen penelitian memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk menilai sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Semakin tinggi tingkat validitas suatu alat ukur, semakin tepat alat tersebut mengukur target yang dimaksud, sehingga hasilnya dapat dinyatakan baik.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian harus valid, artinya mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner yang memenuhi kriteria validitas konstruk. Validitas konstruk terdiri dari dua jenis, yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai masing-masing jenis validitas:

5.3.1.1 Uji Validitas Konvergent (*Convergent Validity*)

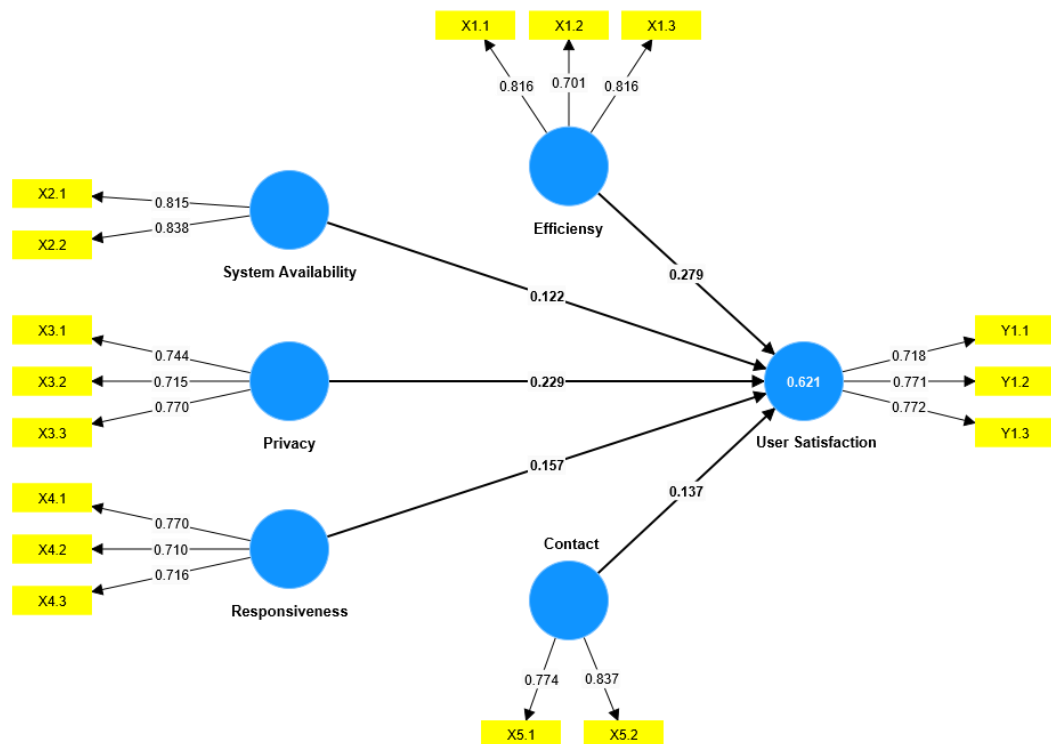
Uji validitas konvergen berkaitan dengan prinsip bahwa pengukuran suatu konstruk seharusnya memiliki korelasi yang tinggi. Validitas konvergen tercapai ketika skor yang diperoleh dari dua instrumen berbeda yang mengukur konstruk yang sama menunjukkan korelasi yang tinggi. Dalam *SmartPLS*, uji validitas konvergen untuk indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor*, yaitu korelasi antara skor item atau skor komponen dengan skor konstruk yang diukur oleh indikator-indikator tersebut.

Uji validitas konvergen terjadi ketika skor yang diperoleh dari dua instrumen berbeda yang mengukur konstruk yang sama menunjukkan korelasi yang tinggi. Aturan umum yang digunakan untuk menilai validitas konvergen adalah *outer loading* > 0,7 dan *Average Variance Extracted* (AVE) > 0,5 [44].



Gambar 5.21 Hasil Perhitungan Model SmartPLS 1

Pada Gambar 5.21 di atas, terlihat bahwa nilai *outer model* atau korelasi antara konstruk dengan variabel belum memenuhi *convergent validity* karena terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai *loading factor* di bawah 0,7. Sebagai hasilnya, beberapa indikator dari setiap variabel dihapus dari model. Penghapusan indikator tersebut dilakukan untuk meningkatkan validitas model dan memastikan bahwa hanya indikator yang memiliki kontribusi kuat terhadap konstruk yang digunakan dalam analisis. Dengan demikian, model yang dihasilkan menjadi lebih akurat dan sesuai dengan standar validitas yang telah ditetapkan dalam penelitian.



Gambar 5.22 Hasil Perhitungan Model SmartPLS 2

Berdasarkan Gambar 5.22, hasil uji validitas konvergen menunjukkan bahwa beberapa indikator pada *outer model* telah memenuhi kriteria dengan nilai loading $>0,7$. Indikator tersebut meliputi *Efficiency* (X1.1, X1.2, X1.3) dengan nilai masing-masing 0,816, 0,701, dan 0,816, *System Availability* (X2.1, X2.2) dengan nilai 0,815 dan 0,838, *Privacy* (X3.1, X3.2, X3.3) dengan nilai 0,744, 0,715, dan 0,770, *Responsiveness* (Y4.1, Y4.2, Y4.3) dengan nilai 0,770, 0,710, dan 0,716, *Contact* (X5.1, X5.2) dengan nilai 0,774 dan 0,837, serta *User Satisfaction* (Y1.1, Y1.2, Y1.3) dengan nilai 0,718, 0,771, dan 0,772. Hasil ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang tersisa dalam model memiliki validitas yang baik dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti secara akurat. Dengan demikian, model penelitian ini telah memenuhi kriteria *convergent validity* yang

dibutuhkan untuk analisis lebih lanjut. Keberhasilan dalam memenuhi kriteria ini memastikan bahwa setiap indikator yang digunakan benar-benar mencerminkan konstruk yang diukur, sehingga dapat meningkatkan keandalan hasil penelitian.

Tabel 5.3 Outer Loadings

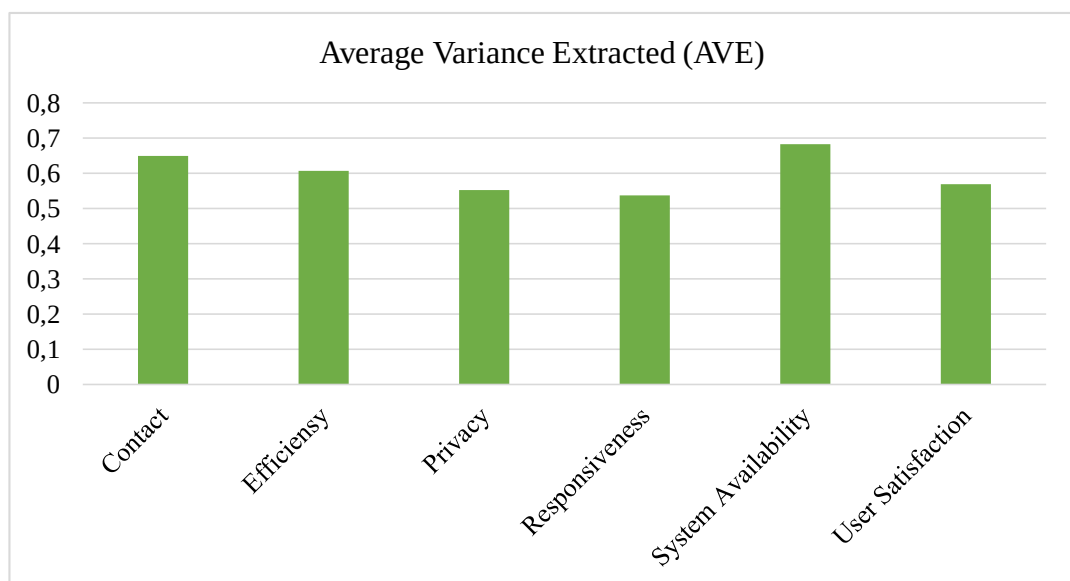
	Contact	Efficiency	Privacy	Responsiveness	System Availability	User Satisfaction
X1.1		0.816				
X1.2		0.701				
X1.3		0.816				
X2.1					0.815	
X2.2					0.838	
X3.1			0.744			
X3.2			0.715			
X3.3			0.770			
X4.1				0.770		
X4.2				0.710		
X4.3				0.716		
X5.1	0.774					
X5.2	0.837					
Y1.1						0.718
Y1.2						0.771
Y1.3						0.772

Modifikasi model dilakukan dengan menghapus indikator yang memiliki nilai *loading factor* kurang dari 0,7. Pada model hasil modifikasi yang disajikan dalam Gambar 5.21 dan Tabel 5.3, seluruh indikator menunjukkan nilai *loading factor* di atas 0,7. Oleh karena itu, tidak ada konstruk dari variabel yang perlu dihilangkan dari model. Hal ini mengindikasikan bahwa semua konstruk telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

5.3.1.2 Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Uji validitas diskriminan terjadi ketika dua instrumen yang mengukur dua konstruk yang berbeda tidak berkorelasi, sehingga skor yang dihasilkan juga tidak berkorelasi. Uji validitas diskriminan dapat dinilai berdasarkan *cross loading* antara pengukuran dan konstruknya. Metode lain yang dapat digunakan untuk menguji validitas diskriminan adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk dalam model, di mana nilai AVE yang disarankan adalah lebih besar dari 0,50 [44].

Metode lain untuk menguji validitas diskriminan adalah dengan membandingkan akar AVE dari setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk tersebut dan konstruk lain dalam model. Sebuah model dianggap memiliki validitas diskriminan yang memadai jika akar AVE dari setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk tersebut dan konstruk lainnya dalam model.



Gambar 5.23 Average Variance Extracted (AVE)

Berdasarkan hasil output yang telah diperoleh, informasi tersebut dapat dilihat dan dijelaskan pada Tabel 5.4. Tabel ini menyajikan data yang telah dianalisis untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai hasil penelitian. Setiap nilai yang ditampilkan dalam tabel tersebut merepresentasikan hubungan antar variabel yang telah diuji dalam penelitian ini. Dengan demikian, tabel ini berperan penting dalam mendukung interpretasi hasil serta validitas temuan yang diperoleh.

Tabel 5.4 Average Variance Extracted (AVE)

	Average variance extracted (AVE)
Contact	0.649
Efficiency	0.607
Privacy	0.552
Responsiveness	0.537
System Availability	0.683
User Satisfaction	0.569

Berdasarkan tabel 5.4, seluruh indikator memiliki nilai AVE > 0,5, sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen tanpa perlu ada indikator yang dieliminasi. Hal ini terlihat dari korelasi antara konstruk dengan indikatornya yang lebih tinggi dibandingkan korelasi dengan konstruk lain. Dengan demikian, semua konstruk laten menunjukkan *discriminant validity* yang baik karena mampu memprediksi indikator dalam bloknya masing-masing. Pengujian validitas diskriminan juga dapat dilakukan melalui pendekatan *Fornell-Larcker Criterion* [45].

Tabel 5.5*Fornell-Larcker Criterion*

	Contact	Efficiency	Privacy	Responsiveness	System Availability	User Satisfaction
Contact	0.806					
Efficiency	0.680	0.779				
Privacy	0.646	0.704	0.743			
Responsiveness	0.618	0.689	0.676	0.732		
System Availability	0.536	0.603	0.577	0.591	0.826	
User Satisfaction	0.637	0.715	0.691	0.661	0.589	0.754

Pada Tabel 5.5, nilai tertinggi *Fornell-Larcker Criterion* ditemukan pada variabel *System Availability* sebesar 0,826, diikuti oleh variabel *Contact* sebesar 0,806, *Efficiency* sebesar 0,779, *User Satisfaction* sebesar 0,754, *Privacy* sebesar 0,743, dan *Responsiveness* sebesar 0,732. Setiap indikator pernyataan memiliki nilai faktor tertinggi pada konstruk laten yang diukur dibandingkan dengan konstruk laten lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator dapat diprediksi dengan baik oleh konstruk latennya masing-masing, sehingga validitas diskriminan telah terpenuhi. Dengan demikian, hasil dari Tabel 5.4 dan 5.5 mengonfirmasi bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan. Selain melalui nilai AVE, metode lain yang digunakan dalam tabel tersebut juga mendukung terpenuhinya validitas diskriminan.

Tabel 5.6 Cross Loadings

	Contact	Efficiency	Privacy	Responsiveness	System Availability	User Satisfaction
X1.1	0.580	0.816	0.575	0.531	0.492	0.575
X1.2	0.442	0.701	0.460	0.462	0.413	0.497
X1.3	0.558	0.816	0.601	0.610	0.501	0.596
X2.1	0.442	0.473	0.452	0.467	0.815	0.472
X2.2	0.445	0.523	0.500	0.508	0.838	0.501
X3.1	0.515	0.513	0.744	0.518	0.470	0.504
X3.2	0.486	0.538	0.715	0.486	0.369	0.495
X3.3	0.443	0.520	0.770	0.503	0.446	0.539
X4.1	0.462	0.555	0.502	0.770	0.509	0.501
X4.2	0.465	0.501	0.484	0.710	0.447	0.491
X4.3	0.431	0.453	0.501	0.716	0.334	0.459
X5.1	0.774	0.507	0.480	0.474	0.424	0.475
X5.2	0.837	0.586	0.558	0.522	0.441	0.549
Y1.1	0.427	0.458	0.500	0.477	0.411	0.718
Y1.2	0.526	0.560	0.482	0.496	0.479	0.771
Y1.3	0.485	0.592	0.579	0.521	0.441	0.772

Berdasarkan Tabel 5.6, angka-angka yang ditebalkan menunjukkan nilai kriteria *Cross Loadings* untuk setiap konstruk. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel laten telah memenuhi kriteria validitas diskriminan. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator dalam penelitian ini lebih kuat dalam mengukur konstraknya sendiri dibandingkan dengan konstruk lainnya. Oleh karena itu, model yang digunakan dapat dianggap valid dalam mengukur hubungan antar variabel dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

5.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi dan stabilitas instrumen dalam mengukur suatu konsep atau variabel. Untuk melakukan uji reliabilitas, dapat dilihat nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari indikator-indikator yang mengukur setiap variabel. *Cronbach's alpha* mengukur batas minimum reliabilitas suatu konstruk, sementara *composite reliability* mengukur nilai sebenarnya dari reliabilitas konstruk tersebut. Suatu konstruk dianggap reliabel jika memiliki nilai *composite reliability* > 0,7 dan *Cronbach's Alpha* > 0,7 [46].

Construct reliability and validity - Overview				
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Contact	0.462	0.468	0.787	0.649
Efficiency	0.675	0.684	0.822	0.607
Privacy	0.594	0.596	0.787	0.552
Responsiveness	0.567	0.569	0.776	0.537
System Availability	0.536	0.537	0.812	0.683
User Satisfaction	0.622	0.625	0.798	0.569

Gambar 5.24 Hasil Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Tabel 5.7 Hasil Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Contact	0.462	0.787	Reliabel
Efficiency	0.675	0.822	Reliabel
Privacy	0.594	0.787	Reliabel
Responsiveness	0.567	0.776	Reliabel
System Availability	0.536	0.812	Reliabel
User Satisfaction	0.622	0.798	Reliabel

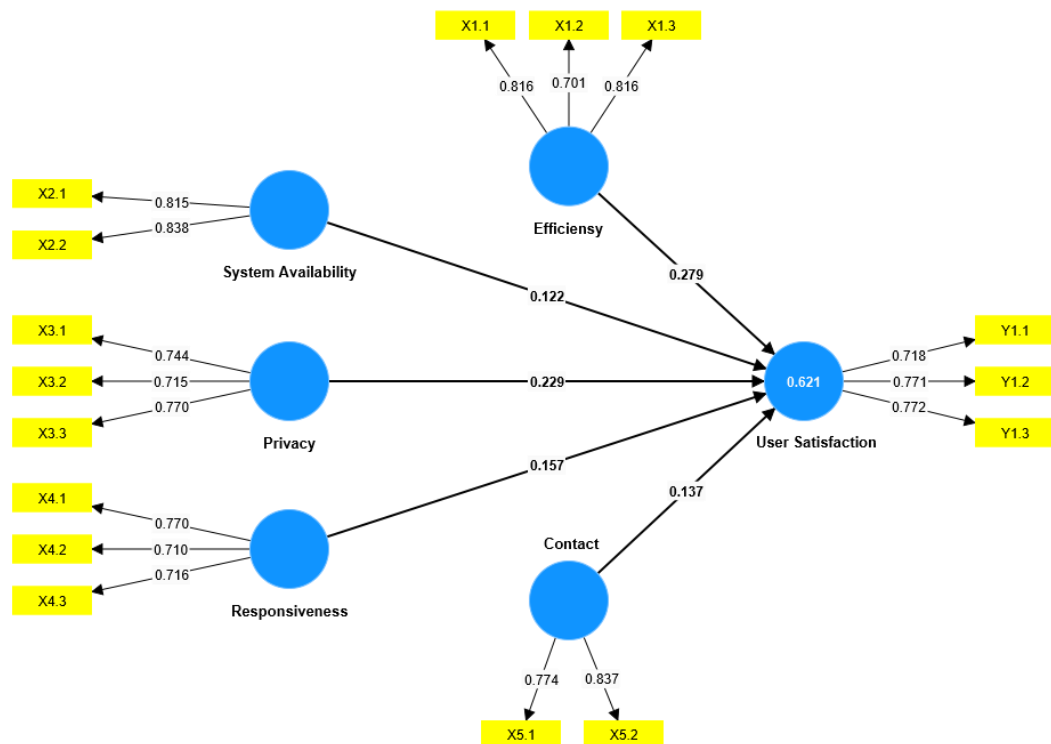
Pada Tabel 5.7, nilai *Composite Reliability* untuk semua variabel melebihi kriteria >0,7, dengan variabel *Responsiveness* memiliki nilai nilai *Composite*

Reliability terendah sebesar 0,792. Namun, nilai *Cronbach's Alpha* pada keenam variabel tidak memenuhi kriteria yang ditetapkan. Meskipun demikian, hal ini tetap menunjukkan bahwa jawaban responden dapat dianggap reliabel. Menurut Abdillah dan Hartono, *Composite Reliability* lebih efektif dalam mengukur konsistensi internal suatu konstruk dibandingkan dengan *Cronbach's Alpha* [47].

5.3.3 Nilai R-square (R²)

Nilai *R-square* digunakan untuk mengukur sejauh mana variasi perubahan pada variabel independen dapat menjelaskan perubahan pada variabel dependen. Nilai *R-square* yang kecil menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sangat lemah. Sebaliknya, semakin tinggi nilai *R-square*, semakin baik model prediksi dan penelitian yang diajukan.

Sebagai acuan, nilai *R-Square* sebesar 0,75, 0,50, dan 0,25 dianggap *substansial*, sedang, dan lemah. Nilai *R-Square* yang diterima bergantung pada konteksnya, dan dalam beberapa disiplin ilmu, nilai *R-Square* serendah 0,10 dianggap memadai [48].



Gambar 5.25 Output R-Square

Tabel 5.8 Nilai R-Square

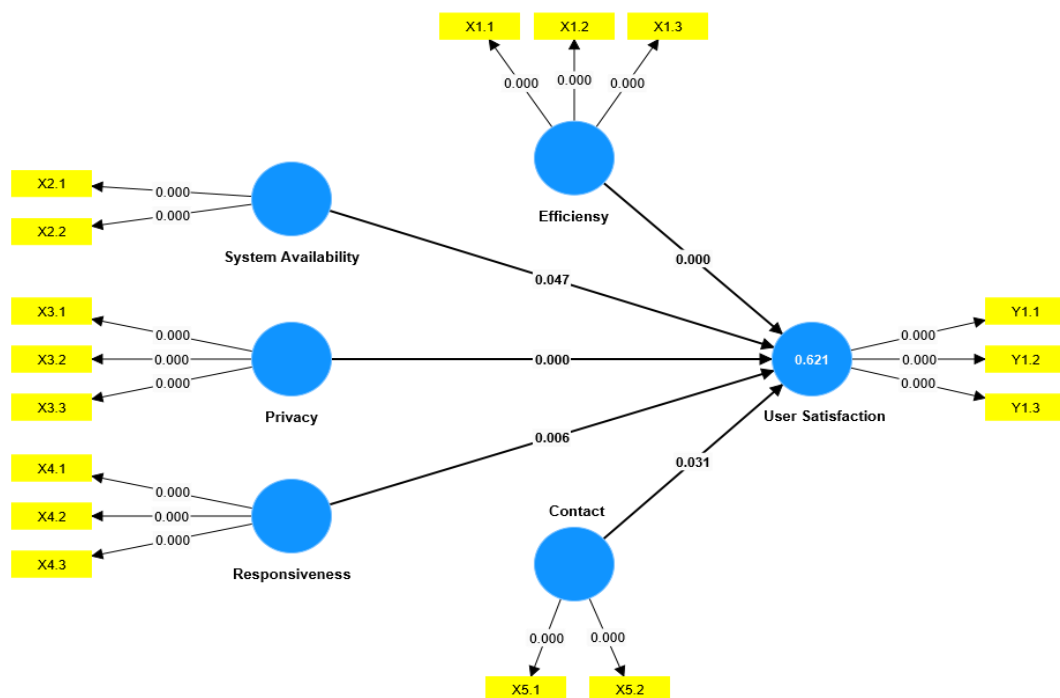
Variabel	R-square	R-square adjusted
User Satisfaction (Y)	0.621	0.614

Pada Tabel 5.8, variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) menunjukkan nilai *R-square* sebesar 0,621 dan nilai *R-square adjusted* sebesar 0,614. Nilai ini termasuk dalam kategori sedang, yang mengindikasikan bahwa variabel tersebut memiliki kontribusi yang terbatas dalam memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya. Meskipun demikian, nilai ini masih menunjukkan bahwa model yang digunakan memiliki tingkat keandalan yang cukup dalam menjelaskan variabilitas kepuasan pengguna. Oleh karena itu, faktor lain di luar model ini mungkin juga berperan dalam

memengaruhi kepuasan pengguna dan dapat dipertimbangkan untuk penelitian lebih lanjut.

5.3.4 Uji Hipotesis

Langkah akhir dalam pengujian dengan menggunakan aplikasi *SmartPLS* adalah melakukan uji hipotesis, yang dilakukan dengan memeriksa hasil nilai *bootstrapping*. Prosedur ini dimulai dengan memilih menu *Calculate*, kemudian memilih opsi *bootstrapping*, dan hasil yang diinginkan akan ditampilkan. Berikut adalah hasil uji data yang diperoleh dengan metode *bootstrapping*.



Gambar 5.26 Output Bootstrapping

Uji hipotesis dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan metode bootstrapping untuk menentukan apakah suatu hipotesis dapat diterima atau

ditolak. Fokus uji hipotesis pada penelitian ini adalah pada *T-statistik* dan *P-value*, di mana *T-statistik* digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Hubungan antara variabel dianggap signifikan jika nilai *T-statistic* >1,96 atau *P-values* <0,05 [44].

Tabel 5.9 Hasil Tes Hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Keterangan
Efficiency -> User Satisfaction	0.279	0.281	0.080	3.487	0.000	Diterima
System Availability -> User Satisfaction	0.122	0.118	0.062	1.985	0.047	Diterima
Privacy -> User Satisfaction	0.229	0.228	0.061	3.772	0.000	Diterima
Responsiveness -> User Satisfaction	0.157	0.163	0.058	2.725	0.006	Diterima
Contact -> User Satisfaction	0.137	0.137	0.063	2.161	0.031	Diterima

Berdasarkan Tabel 5.9, hasil pengujian hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengujian H1 pada model struktural menunjukkan bahwa *Efficiency* (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (Y1). Hal ini didukung oleh nilai *original sample* sebesar 0,279 yang bersifat positif, nilai *T-statistic* sebesar 3,487 (>1,96), serta nilai *P-values* sebesar 0,000 (<0,05). Hasil tersebut menunjukkan bahwa *Efficiency* memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan demikian, hipotesis 1 dalam penelitian ini diterima.

2. Pengujian H2 pada model struktural menunjukkan bahwa *System Availability* (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (Y1). Nilai *original sample* sebesar 0,122 yang bersifat positif, nilai *T-statistic* sebesar 1,985 ($>1,96$), serta nilai *P-values* sebesar 0,047 ($<0,05$), mendukung hubungan ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *System Availability* memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Oleh karena itu, hipotesis 2 dalam penelitian ini diterima.
3. Pengujian H3 pada model struktural menunjukkan bahwa *Privacy* (X3) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (Y1). Hal ini terlihat dari nilai *original sample* sebesar 0,229 yang bersifat positif, nilai *T-statistic* sebesar 3,772 ($>1,96$), serta nilai *P-values* sebesar 0,000 ($<0,05$). Hasil analisis ini membuktikan bahwa *Privacy* memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan demikian, hipotesis 3 dalam penelitian ini diterima.
4. Pengujian H4 pada model struktural menunjukkan bahwa *Responsiveness* (X4) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (Y1). Nilai *original sample* sebesar 0,157 yang bersifat positif, nilai *T-statistic* sebesar 2,725 ($>1,96$), serta nilai *P-values* sebesar 0,006 ($<0,05$), mendukung hubungan ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *Responsiveness* memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Oleh karena itu, hipotesis 4 dalam penelitian ini diterima.
5. Pengujian H5 pada model struktural menunjukkan bahwa *Contact* (X5) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (Y1).

Hal ini ditunjukkan oleh nilai *original sample* sebesar 0,137 yang bersifat positif, nilai *T-statistic* sebesar 2,161 yang ($>1,96$), serta nilai *P-values* sebesar 0,031 ($<0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa *Contact* memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan demikian, hipotesis 5 dalam penelitian ini diterima.